

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty

(201610160312427)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Drajat Sarjana Ekonomi

Oleh:

**Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty
(201610160312427)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS PRODUK,
KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto)**

Oleh :

Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty

201610160312427

Diterima dan disetujui
pada tanggal 25 Oktober 2019

Pembimbing I

Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Pembimbing II,

Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISA KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty

NIM : 201610160312427

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Oktober 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

Penguji III : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Penguji IV : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

2.....
3.....
4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty

Nim : 201610160312427

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : muhammadalyirvan99@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "ANALISIS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto) adalah hasil karya saya dan didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disebuah Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diteliti atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan Gelar Akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan Hak Bebas Non Exclusive.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 23 November 2019

Yang Menyatakan



(Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi : Manajemen, Akuntansi, Ekonomi Pembangunan, D-III Perbankan dan Keuangan, Profesi Akuntansi
Kampus III : Jl. Raya Tlogomas No.246 Telp. (0341) 464318-19 Fak. (0341) 460782 Malang 65144
Email : webmaster@unix.umm.ac.id website : http://www.umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Tugas Akhir Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari, Tanggal : Jum'at, 25 Oktober 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir atas nama mahasiswa :

Nama : Muhammad Aly Rofii Irvan Bahesty
NIM : 201610160312427
Program Studi : Manajemen
Judul : ANALISA KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Konsumen Perusahaan Burger Buto)

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Sebagai	Nilai	Tanda Tangan
1	ROHMAT DWI JATMIKO, Drs., M.M., Dr.	Pembimbing I	73	
2	DICKY WISNU USDEK RIYANTO, Drs., M.M.	Pembimbing II	74	
3	SRI NASTITI ANDARINI, Dra., M.M.	Penguji I	73	
4	NOVITA RATNA SATITI, SE., M.M.	Penguji II	73	

016.435.142.3.0633802816901.6143420191023-20191025

Nilai rata-rata : 73,318
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)
Publikasi : ☐ Tidak Layak
☐ Layak dipublikasikan di eprints.umm.ac.id
☐ Layak dipublikasikan di student-research.umm.ac.id
☐ Layak dipublikasikan di Jurnal Nasional/International

Malang, 23 Oktober 2019

Ketua Tim Penguji,

SRI NASTITI ANDARINI, Dra., M.M.

Mengetahui,
a.n. Dekan FEB UMM,
Wakil Dekan I,

WIDAYAT, Dr. Drs., M.M.

Ketua Program Studi,

MARSUDI, Dr., M.M.

Keterangan : *) Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Jl. Raya Tlogomas 246 Telp. 0341-464318 Pes. 214 Malang, 65144

DAFTAR PERUBAHAN DRAF
SIDANG SKRIPSI PERIODE IV 2019 (Gel 2)

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ALY ROFII IRVAN

NIM : 201610160312427

No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1.	Pembahasan bab IV - hasil analisis data - sesuai rumusa. - pembahasan		
2.	Analisa data v/ Regresi diper- baiki.	49	
3.	Pembahasan disesuaikan dgn Hal 49, urut.	68	
4.	Uji T (?) Hasil analisis Data disesuaikan !	74-75	
5.	1. Rumusan 2. Teknik analisis Data 3. Hasil Data 4. Pembahasan 5. Kesimpulan & Saran		Sinkron di awal & akhir
6.	tolong Latar Belakang dijelaskan apa fenomena Burger Buto.		
7.	Di cek lagi Daftar Pustaka. Hrs sesuai dgn isi dlm skripsi.		
8.	Poin 4 (?)	90	

Analisis Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto)

Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email : muhammadalyirvan99@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya kebutuhan dan persaingan pasar membuat pelanggan memiliki selera yang semakin beragam, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi dan peka terhadap perubahan dan keinginan pasar, sehingga perusahaan mampu memberikan derajat kepuasan yang memenuhi harapan pada pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: Satu, Untuk menguji kualitas produk mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Dua, Untuk menguji kualitas produk mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan. Tiga, Untuk menguji kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Empat, Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif karena pendekatan penelitian kualitatif yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Hasil penelitian menentukan bahwa Satu, Kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dua, Kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas. Dalam objek yang diteliti, kualitas produk untuk melayani pelanggan sudah dilaksanakan secara optimal. Tiga, Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas. Dalam objek yang diteliti, kualitas produk untuk melayani Pelanggan sudah dilaksanakan secara optimal. Empat, Kepuasan pelanggan belum mampu memediasi hubungan antara pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*

**Analysis of Product Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty
(Study of Buto Burger Company Customers)**

Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty

Management Studies Program Faculty of Economics and Business

University Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email : muhammadalyirvan99@gmail.com

Abstract

The many needs and market competition make customers have increasingly diverse tastes, companies are required to always improve innovation and be sensitive to changes and market desires, so that companies are able to provide a degree of satisfaction that meets the expectations of customers. The objectives in this study are: One, To test the product quality affects customer satisfaction. two, To test product quality affects customer loyalty. Three, To test customer satisfaction affects customer loyalty. Four, to test influence the product quality to customer loyalty that mediated by customer satisfaction. The method used in this study is quantitative because many qualitative research approaches are required to reveal numbers, starting from data collection, interpretation of the data, and the appearance of the results. The results show that One, Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Two, Product quality has a significant positive effect on loyalty. In the object under study, the quality of products to serve customers has been carried out optimally. Three, Customer satisfaction has a significant positive effect on loyalty. In the object under study, the quality of products to serve customers has been carried out optimally. Four, Mediation has no significant positive effect on loyalty. This indicates that the higher the level of mediation, it will not be followed by higher customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

MALANG

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan segala rahmat, nikmat, karunia dan hidayahnya pada kita semua, Tak lupa pula shalawat dan salam kita curahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW . Merupakan suatu anugerah yang tak ternilai bagi penulis bisa memperoleh ilmu dan berkesempatan menerapkannya dalam sebuah karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Burger Buto)” ini dapat terselesaikan.

Sebagai pribadi yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari bahwa kelancaran penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Ida Zuhro, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan semangat, dukungan dan kemudahan dalam kegiatan pembelajaran, penyusunan skripsi, sekaligus kepengurusan akademik.
4. Dr. RD. Jadmiko, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan dan waktunya selama penyusunan skripsi.

5. Drs. Dicky Wisnu UR, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk-petunjuk baik secara teknis maupun secara akademis dan perbaikan yang sangat bermanfaat demi selesainya penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Dr. Widayat, M.M. selaku dosen wali yang telah bersedia mendidik, memberikan dukungan, arahan, nasehat dan membimbing selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah bersedia mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Orang tua tercinta, Bpk. H.E. Wiyono dan Alm.Ibu Siti Munawarah yang selalu mendoakan, merawat, mendidik, mengajarkan, membesarkan, membimbing, memberikan dukungan serta motivasi, selalu menyayangi dengan penuh kasih sayang serta ketulusan yang tak akan pernah berakhir.
9. Adik-adik saya tercinta, Anna Lutfhiyana Nur laili magfirah dan M. Faa'iq ariiq daffa ulhaq karena kalian adalah semangat terbesar, terima kasih atas semangat, do'a, canda tawa dan dukungan yang telah diberikan selama.
10. Kepada sahabat dan teman-teman, Cucus Ari Wahyudi dan Anggi yang selalu memberikan support, motivasi dan dukungan selalu ada bagi penulis.
11. Terima kasih kepada mas yudha yang telah senantiasa membantu dan memberikan dukungan moral sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan do'a yang tulus dapat saya persembahkan, semoga segala kebaikan

yang telah mereka berikan kepada saya mendapatkan balasan yang luar biasa dari Allah SWT dan tercatat dengan tinta emas sebagai amal ibadah serta selalu mendapatkan ridhanya Aamiin...

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima semua kritik dan saran yang berasal dari berbagai pihak. Semoga penyusunan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 23 September 2019

Penulis

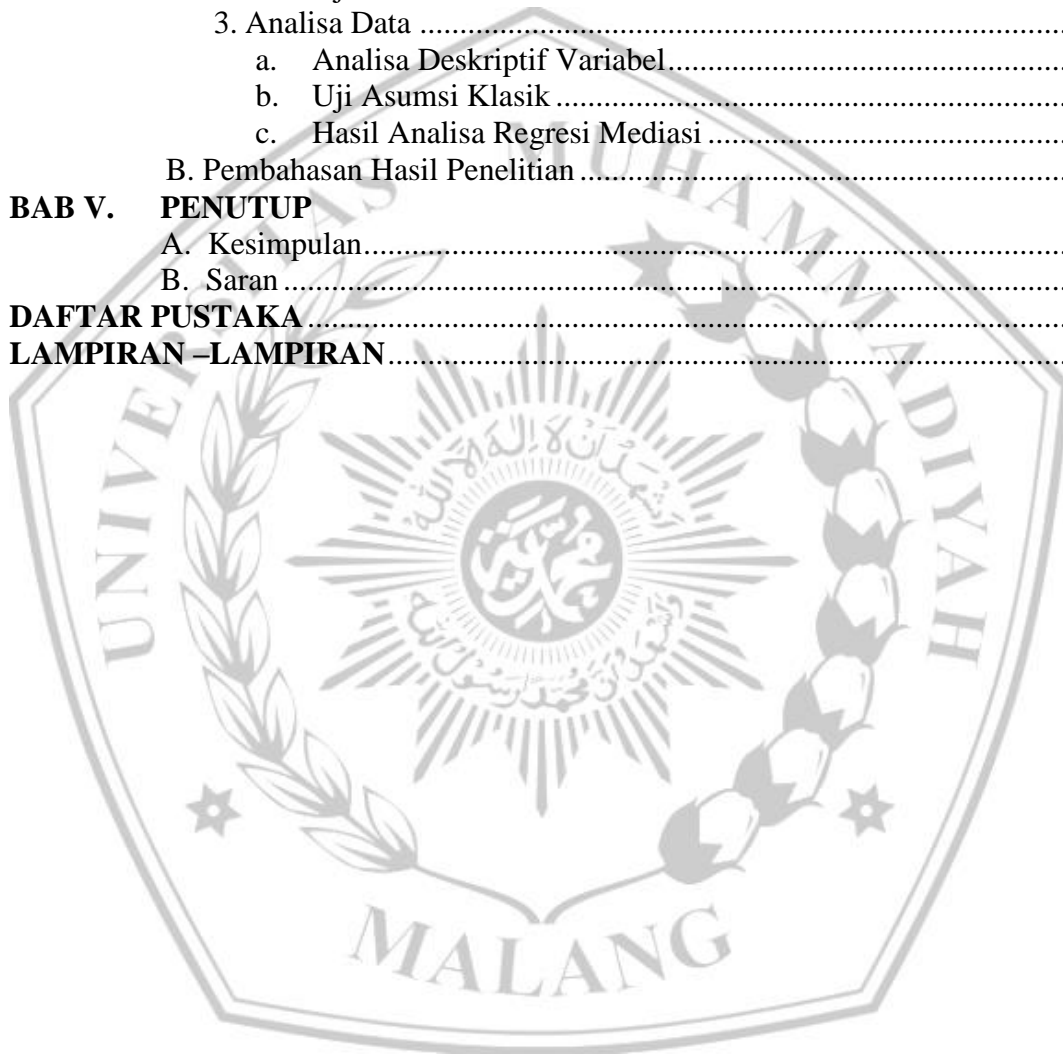
Muhammad Aly Rofi'i Irvan Bahesty



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Kualitas Produk	12
a. Pengertian Kualitas Produk	13
b. Dimensi Kualitas Produk	15
2. Kepuasan Pelanggan	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
c. Dimensi Kepuasan Pelanggan	19
3. Loyalitas Pelanggan	21
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
b. Dimensi Loyalitas Pelanggan	22
c. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	24
d. Tahapan Loyalitas Pelanggan	25
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	28
B. Kerangka Pikir	37
C. Hipotesis	40
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	43
B. Jenis Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	44
D. Data dan Sumber Data	45
E. Pengumpulan Data	45
F. Pengukuran Data	46
G. Definisi Operasional Variabel	47
H. Pengujian Instrumen	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
I. Analisis Data	50
1. Uji Asumsi Klasik	50

2. Analisis Regresi Mediasi.....	52
3. Uji t.....	54
4. Uji R	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Gambaran Umum Responden.....	55
2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reabilitas	62
3. Analisa Data	63
a. Analisa Deskriptif Variabel.....	63
b. Uji Asumsi Klasik	69
c. Hasil Analisa Regresi Mediasi	73
B. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN –LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama Pesaing Burger buto di Kota Malang	5
Tabel 1.2	Data Pengunjung Burger Buto dalam Tiga Bulan Terakhir.....	9
Tabel 1.3	Trend Menu Terjual di Burger Buto dalam Tiga Bulan Terakhir.....	9
Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Produk	60
Tabel 4.6	Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.7	Hasil Uji Validasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	63
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.10	Kategori Nilai Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.12	Kategori Nilai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan	67
Tabel 4.14	Kategori Nilai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Normalitas	70
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Multikolinieritas	71
Tabel 4.17	Hasil Uji T	76
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi R^2	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kedai 27 Burger Buto	8
Gambar 4.1	Uji Normalitas	69
Gambar 4.2	Heteroskedastisitas	72



LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil SPSS
3. Hasil Data



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. A. 1997. *“Ekuitas Merek”*. Edisi Indonesia. Jakarta: Mitra Utama.
- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Analia Lumban Gaol dan Kadarisman Hidayat. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 38 No. 1.
- Andi Supangat. 2006. *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Pustaka
- Anggraeni, Lutfiyana Riantika. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Mlarak Cabang Ponorogo*. Universitas Brawijaya.
- Ani Lestari dan Edy Yulianto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 54 No. 1
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Assael, Henry, 1992. *Costumer Behavior And Marketing Action*, Keat Publishing Company, Boston.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: *Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*. Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-1182.
- Budiman, A. (2006). *Studi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor
- David, A. 2001. *Marketing Research, Seventh Edition*. USA: John Wiley & Sons, Ind.

- Farida, Ida. 2010. *Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku konsumsi buah dan sayur pada remaja di Indonesia tahun 2007*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fitria, Nita. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : Salemba Medika.
- Garvin, Daniel dan A. Dale Timpe. 1990. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis "Kinerja"*. Jakarta: Gramedia Asri Media.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review*. Defining Consumer Satisfaction Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Griffin, 2005, *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hardiwinoto. 2011. *Kategori Umur*, diakses dari <http://ilmu-kesehatanmasyarakat.blogspot.com>, diakses tanggal 30 Agustus 2018
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, Deny, dan Japariato, Edwin. 2013. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Analisis Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Pada Pelanggan Restoran Poor Kee Surabaya*. Vol. 1, No. 2.
- Irine, Diana. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Judd, C. M., & Kenny, D. A. 1981. *Estimating the effects of social interventions*. New York: Cambridge University Press.
- Kartika Nur Rahmawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Bangsawan Klaten*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2012, *Prinsip- Prinsip Pemasaran* Edisi 12 penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

- Lendra dan Andi. 2006 . *Tingkat Kepercayaan Dalam Hubungan Kemitraan Antara Kontraktor dan Subkontraktor Di Surabaya*. Jurnal Dimensi Teknik Sipil Vol 8, No.2, September 2006: 55-62.
- Manurung, Dinarty. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati*. Medan: Skripsi.
- McKinnon, Jill L. et al., 2003, *Organizational Culture: Association with Commitment, Job Satisfaction, Propensity to Remain, and Information Sharing in Taiwan*, International Journal of Business Studies, 11(1): 25-44.
- Moorman, C., Deshpande', R. and Zaltman, G. 2002, *Relationship Between Providers and Users of Market Research: The Role of Personal Trust*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Nasution. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugros. 2005. *Loyalitas Konsumen*. Online. <http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html>.
- Nurgiyantoro, Burhan dkk. 2004. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Pureklolong, Florensus. 2017. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Ruksanan. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Herbalife Di Cabang Kendari*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta*.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Soekartawi, 1993, *Manajemen Pemasaran Dalam Bisnis Modern*, Pustaka Harapan, Jakarta.

- Stanton, William J. 2006. *Prinsip Pemasaran (terjemahan)*. Edisi 7, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyanto. 2009. *Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Surakarta: Yuma Pustaka
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Susanto, AB. 1999, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sutisna. 2001, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, Penerbit PT Remaja Rodakarya, Bandung.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Suwarsono, Edi. 2010. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Kausar Jaya Purwodadi*. Universitas Pandanaran Semarang. Jurnal Sosioteckno. ISSN 2337-7003. Vol.2 Edisi 2014.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko, 1987. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Liberty: Yogyakarta.
- Swastha, Basu DH dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Taylor, S.A., Celuch, K. dan Goodwin, S. 1999, "The importance of brand equity to customer loyalty", *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 13 No. 4, pp. 217-227.
- Taylor, Steven. A., Celuch, Kevin, dan Goodwin Stephen. 2004. The Important of Brand Equity to Customer Loyalty. *Journal of Product and Brand Management, Volume 13, Nomor 4, hal. 217-227*.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husain. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- Usman, Ahmad. 2010. *Aplikasi Teknik Pengolahan Citra dalam Analisis Non Destruktif Produk Pangan*. Dalam Jurnal Pangan Vol. 19 No. 1 Maret
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi Software SPSS)*. UMM Press. Malang.
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT Indeks
- Yusuf, Fiki Mochamad. 2010. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Suzuki*. Surabaya: UPN Veteran.

Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang



Tanda Terima Cek Plagiasi

KODE 95
A

Tanggal: 19/11/2019

Nama : M. Aly Rofii, B
NIM : 201610160312427
Jurusan : MANAJEMEN
Naskah Publikasi : Lulus
Terjemahan Abstrak : Selesai

